

الإرشادات العامة لمشغلي شبكات الاتصالات المتنقلة الافتراضية

مسودة

صادرة عن هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات في ---/---/---- هـ الموافق ---/---/---- م

١. مقدمة

١-١ يتم تنظيم خدمات الاتصالات وفقاً لنظام الاتصالات (النظام)، ولائحته التنظيمية (اللائحة) وتنظيم هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات (التنظيم)، وإرشادات ربط الاتصال البيئي وغيرها من الأطر التنظيمية والقرارات الصادرة من هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات (الهيئة).

٢-١ تحدد المادة الثالثة من النظام أغراض تنظيم قطاع الاتصالات والتي تشمل على:

- (أ) ضمان حق الوصول إلى شبكات الاتصالات العامة وأجهزتها وخدماتها بأسعار معقولة.
(ب) إيجاد المناخ المناسب للمنافسة العادلة والفعالة وتشجيعها في جميع مجالات الاتصالات.

٣-١ وفقاً للفقرات (أ)، (ب) و (ل) من المادة السادسة والثلاثين من اللائحة، فإنه يجب على الهيئة:

- العمل على تحقيق وجود ربط اتصال بيني ملائم وفعال لشبكات الاتصالات، وحق مقدمي الخدمة في استخدام مرافق الاتصالات الخاصة بمقدمي الخدمة الآخرين في مجال الاتصالات، وذلك للسماح بالتشغيل البيئي لخدمات الاتصالات التي تبدأ أو تنتهي من أحدهما إلى الآخر أو بالآخرين معاً في المملكة.
- توفير إطار تنظيمي واضح وشفاف لربط الاتصال البيئي وحق الوصول بغية تقليل العوائق التنظيمية وغيرها من عوائق الدخول إلى سوق الاتصالات.
- حل الخلافات المتعلقة بربط الاتصال البيئي وحق الوصول في الوقت المناسب وبشكل محايد.

٤-١ مشغل شبكات الاتصالات المتنقلة الافتراضية، يُقصد به أي مقدم خدمة مرخص له بتقديم كافة خدمات الاتصالات المتنقلة لمشركيه عن طريق إعادة بيع خدمات الجملة المشتراة من قبله من مقدمي الخدمة ذوي البنية التحتية. ولا يعتبر مشغل شبكات الاتصالات المتنقلة الافتراضية وكيلاً لمقدم الخدمة ذي البنية التحتية الذي يزوده بخدمات الجملة والذي يُعرف اصطلاحاً بـ"مقدم الخدمة ذي البنية التحتية المضيف"، كما يُعد مشتركي شبكات الاتصالات المتنقلة الافتراضية عملاء لدى مشغلي تلك الشبكات ولا علاقة لهم بمقدم الخدمة ذي البنية التحتية المضيف. كما لا يحق لمشغلي شبكات الاتصالات المتنقلة الافتراضية طلب تخصيص أية نطاقات بالطيف الترددي أو إنشاء أي شبكات نفاذ لاسلكية أو إنشاء شبكات تراسل، وعليهم تقديم خدمات العناية بالمشاركين بما في ذلك التعامل مع شكاواهم وإصدار الفواتير التفصيلية لهم، والاحتفاظ بنسخة منها وفقاً لأنظمة الهيئة.

٢. الغرض من الإرشادات العامة

١-٢ تهدف هذه الإرشادات إلى ما يلي:

- (أ) توفير الإرشادات لمقدمي الخدمة ذوي البنية التحتية المضيفين ومشغلي شبكات الاتصالات المتنقلة الافتراضية، كما تُعد هذه الإرشادات مكملة لأنظمة الهيئة.
(ب) المساعدة في ضمان أن جميع مشغلي شبكات الاتصالات المتنقلة الافتراضية يتم معاملتهم بطريقة منصفة وغير تمييزية في ما يتعلق بتوفير حق الوصول لخدمات البيع بالجملة وغيرها من الخدمات من قبل مقدمي الخدمة ذوي البنية التحتية المضيفين.
(ج) تشجيع أفضل الممارسات في ما يتعلق بتوفير حق الوصول لخدمات البيع بالجملة وغيرها من الخدمات بين مقدم الخدمة ذي البنية التحتية المضيف ومشغل شبكات الاتصالات المتنقلة



الافتراضية، وتعزيز الكفاءة الفنية والاقتصادية لسوق الاتصالات المتنقلة وضمان توفير خدمات مرضية للمشاركين.

٢-٢ يجب قراءة هذه الإرشادات مقترنة بالنظام واللائحة والتنظيم وأنظمة الهيئة الأخرى. وسوف تأخذ الهيئة هذه الإرشادات بالاعتبار في ممارستها لمهامها ووظائفها، بما في ذلك تطبيق أحكام اللائحة والشروط ذات الصلة في التراخيص، وفي مراجعتها لفعالية إجراءات إصدار تراخيص تقديم خدمات مشغلي شبكات الاتصالات المتنقلة الافتراضية.

٣. نطاق الإرشادات العامة

١-٣ تطبق هذه الإرشادات على مشغلي شبكات الاتصالات المتنقلة الافتراضية ومقدمي الخدمة ذوي البنية التحتية المضيفين لتلك الشبكات المرخص لهم، كما يمكن أن تنطبق أيضاً على الأطراف الأخرى ذات الصلة.

٢-٣ توفير إرشادات محددة لإجراء المفاوضات اللازمة لإبرام اتفاقية ثنائية بين مشغلي شبكات الاتصالات المتنقلة الافتراضية ومقدمي الخدمة ذوي البنية التحتية المضيفين لتلك الشبكات.

٤. مبادئ تقديم خدمات مشغلي شبكات الاتصالات المتنقلة الافتراضية

١-٤ يجب أن تطبق المبادئ التالية عند تقديم خدمات الاستضافة من قبل مقدمي الخدمة ذوي البنية التحتية المضيفين لمشغلي شبكات الاتصالات المتنقلة الافتراضية:

(أ) يجب على مقدم الخدمة ذي البنية التحتية المضيف، بناء على طلب كتابي من مشغلي شبكات الاتصالات المتنقلة الافتراضية، الدخول في المفاوضات بحسن نية وبدون تأخير، بغرض إبرام اتفاقية مشغلي شبكات الاتصالات المتنقلة الافتراضية، وتعتبر الإجراءات أو الممارسات التالية بالتحديد مخالفة لحسن النية في التفاوض:

- إعاقة أو تأخير المفاوضات أو حل الخلافات.
- رفض تقديم معلومات ضرورية عن تجهيزات الاتصالات الخاصة بأحد مقدمي الخدمة واللازمة لتنفيذ ترتيبات الربط أو النفاذ.
- تضليل أو إرغام أحد الأطراف على الوصول إلى اتفاق لم يكن ليوافق عليه لولا حدوث ذلك التضليل أو الإرغام.
- طلب عقد مفاوضات أو اتفاقية مسبقة أو متزامنة لتقديم خدمات أخرى.
- الطلب من مقدم خدمة آخر توقيع اتفاقية عدم إفشاء تمنعه من تقديم أية معلومات مطلوبة من قبل الهيئة.
- رفض تضمين بند يسمح بتعديل الاتفاقية لتأخذ بالاعتبار التغييرات التي تطرأ على أنظمة الهيئة.
- تقديم شروط تعتبر في طبيعتها شروط تمييزية.

(ب) ما لم تقرر الهيئة خلاف ذلك، لا يجوز أن يطلب من أحد مقدمي الخدمة ذوي البنية التحتية إبرام أية اتفاقية، إذا رأى حسب تقديره المعقول أن ذلك:

- يتسبب أو يمكن أن يتسبب في تعرض أحد الأشخاص أو الممتلكات للخطر الجسيم أو الضرر أو الإصابة.
- ينتج عنه أضرار جسيمة أو يلحق الأذى في تشغيل شبكاته أو مرافق الاتصالات أو تقديم خدمات الاتصالات الخاصة به.
- عديم الجدوى فنياً أو تجارياً.

- (ج) يجب أن تشجع اتفاقيات مشغل شبكات الاتصالات المتنقلة الافتراضية، المنافسة الفعالة والمستدامة، وأن لا تفرض قيود وضوابط غير ضرورية على أي طرف في تلك الاتفاقية.
- (د) يجب أن تكون الإجراءات والترتيبات شفافة وعادلة وغير تمييزية.
- (هـ) لا يجوز تقييد مشغل شبكات الاتصالات المتنقلة الافتراضية من القيام في وقت لاحق بإعادة التفاوض حول أي بند من بنود الاتفاقية المبرمة مع مقدم الخدمة ذي البنية التحتية المضيف، والتي تعتبر ضرورية لتعديل نموذج أعماله ضمن الحدود المسموح بها، وفقاً لأحكام بنود وشروط ترخيص تقديم خدمات مشغلي شبكات الاتصالات المتنقلة الافتراضية واتفاقيته.
- (و) لا يجوز منع مشغلي شبكات الاتصالات المتنقلة الافتراضية المرخص لهم من إصدار شرائح الاتصال (SIM) الخاصة بالخدمات التي يقدمونها.
- (ز) يجب أن تكون اتفاقية مشغل شبكات الاتصالات المتنقلة الافتراضية متوافقة مع أنظمة الهيئة.

٥. نماذج الأعمال لمشغل شبكات الاتصالات المتنقلة الافتراضية

- ١-٥ يجب على مقدم الخدمة ذي البنية التحتية المضيف من وقت إلى آخر، أن يعرض ويقدم جميع خدمات البيع بالجملة أو أي خدمة يطلبها مشغل شبكة الاتصالات المتنقلة الافتراضية المرتبط معه، وذلك بغرض السماح لمشغل شبكات الاتصالات المتنقلة الافتراضية بتقديم خدمات الاتصالات المتنقلة في المملكة باستخدام شبكة النفاذ اللاسلكية التابعة لمقدم الخدمة ذي البنية التحتية المضيف، ويمكن أن يشمل نطاق تلك الخدمات إمكانات حفظ سجل المشتركين المحليين (HLR)، خدمات التجوال والخدمات الأخرى المتفق عليها بين الطرفين.
- ٢-٥ يجب السماح لمشغل شبكة الاتصالات المتنقلة الافتراضية اختيار نموذج الأعمال المناسب له فعلى سبيل المثال:
- (أ) مشغل أساسي لشبكة الاتصالات المتنقلة الافتراضية (Basic MVNO): حيث يقوم المشغل من خلال الربط مع مقدم الخدمة ذي البنية التحتية بإعادة بيع شرائح الاتصال من خلال منافذ البيع والتسويق الخاصة به والعلامة التجارية المميزة له، وتقديم خدمات الفوترة و خدمة العناية بالمشاركين.
- (ب) مشغل متطور لشبكة الاتصالات المتنقلة الافتراضية (Enhanced MVNO): بالإضافة إلى ما ورد في الفقرة السابقة (أ)، فإن هذا المشغل يقوم أيضاً بإدارة تطوير خدماته وتقديمها لمشاركيه بشكل مميز عن خدمات مقدم الخدمة ذي البنية التحتية المضيف.
- (ج) مشغل ذو بنية تحتية لشبكة الاتصالات المتنقلة الافتراضية (Infrastructure MVNO): بالإضافة إلى ما ورد في الفقرة السابقة (ب)، فإنه يقوم بتأسيس بعض مكونات الشبكة الرئيسية مثل مقاسم الاتصالات المتنقلة، وتجهيزات حفظ سجلات المشتركين المحلية (HLR)، علاوة على إدارة تجهيزات أنظمة التراسل الخاصة بشبكتة الرئيسية شريطة استئجاره تلك التجهيزات من مقدمي الخدمة ذوي البنية التحتية المرخص لهم من قبل الهيئة.

أو أي نموذج آخر يقع ضمن نطاق النماذج المشار إليها بعاليه.

- ٣-٥ لا يسمح لمشغل شبكات الاتصالات المتنقلة الافتراضية بأن يعتمد على مقدم الخدمة ذي البنية التحتية المضيف لتقديم خدمات الفوترة والعناية بالمشاركين، ويكتفي فقط بإعادة بيع شرائح الاتصال من خلال منافذ البيع والتسويق الخاصة به والعلامة التجارية المميزة له.

٦. إجراءات الدخول في اتفاقيات مشغل شبكات الاتصالات المتنقلة الافتراضية

- ١-٦ يجوز لأي شخص بدء المفاوضات مع مقدم الخدمة ذي البنية التحتية المضيف بغرض وضع اتفاقية مبدئية تمهد الطريق للتوقيع على الاتفاقية النهائية لمشغل شبكات الاتصالات المتنقلة الافتراضية عندما يصبح هذا الشخص مرخصاً له بتشغيل شبكات الاتصالات المتنقلة الافتراضية، وتطبيق المبادئ المذكورة في الفقرة (٤-١) على إجراءات مفاوضات الاتفاقية المبدئية.
- ٢-٦ في حال تعذر إنهاء أية مفاوضات بين مقدم الخدمة ذي البنية التحتية المضيف ومشغل شبكات الاتصالات المتنقلة الافتراضية المرخص له في فترة أقصاها ستين (٦٠) يوماً يجوز عندئذ لأي من أطراف التفاوض التقدم للهيئة بهدف الحصول على إيضاحات وإرشادات بشأن بنود اتفاقية مشغل شبكات الاتصالات المتنقلة الافتراضية المقترحة.
- ٣-٦ يتم حل أي منازعات وفقاً للأحكام الواردة في أنظمة الهيئة.
- ٤-٦ يجب على كل من مقدم الخدمة ذي البنية التحتية المضيف ومشغل شبكات الاتصالات المتنقلة الافتراضية بعد الانتهاء من توقيع أي اتفاقية فيما بينهم أو أي تعديلات عليها، تقديم نسخة منها للهيئة في غضون عشرة (١٠) أيام عمل من تاريخ بدء تنفيذها.

٧. محتوى اتفاقيات مشغل الشبكات الاتصالات المتنقلة الافتراضية

ينبغي أن تتضمن اتفاقيات مشغل شبكات الاتصالات المتنقلة الافتراضية، على سبيل المثال لا الحصر، ما يلي:

- ١-٧ اتفاقية إطار العمل
- (أ) يجب أن تنص الاتفاقية صراحة وبوضوح على تاريخ بداية ونهاية الاتفاقية بالإضافة إلى شروط وأحكام تجديد تلك الاتفاقية.
- (ب) يجب أن توضح الاتفاقية نطاق الخدمات التي سيلتزم بتقديمها مقدم الخدمة ذو البنية التحتية المضيف لمشغل شبكات الاتصالات المتنقلة الافتراضية.
- (ج) يجوز أن تنص الاتفاقية على الخدمات المستثناة تحديداً أو التي لن يقدمها مقدم الخدمة ذو البنية التحتية المضيف لمشغل شبكات الاتصالات المتنقلة الافتراضية.
- (د) ينبغي أن تحتوى اتفاقية مشغل شبكات الاتصالات المتنقلة الافتراضية على بنود تسمح لمشغلي تلك الشبكات بتحقيق كافة معايير جودة الخدمة، وشروط تقديم الخدمة المعتمدة من قبل الهيئة وغير ذلك من الالتزامات التنظيمية.
- (هـ) يحق لمشغل شبكات الاتصالات المتنقلة الافتراضية استخدام العلامة التجارية الخاصة به مع الحماية المناسبة فيما يتعلق باستخدام العلامات التجارية وعلامات الخدمة، بالإضافة إلى الحماية المتبادلة لحقوق الملكية الفكرية لكافة الأطراف الموقعة على اتفاقية مشغل شبكات الاتصالات المتنقلة الافتراضية وفقاً لأنظمة المملكة.
- (و) يحق لمشغل شبكات الاتصالات المتنقلة الافتراضية شراء شرائح الاتصال (SIM) الخاصة به سواء من مقدم الخدمة ذي البنية التحتية المضيف أو مباشرة من الجهة المصنعة، ويتوجب عليه الالتزام بكافة الضوابط التنظيمية والقرارات الصادرة من الهيئة حيال تلك البطاقات واستخدامها وآلية توزيعها.
- (ز) يجب أن تتضمن اتفاقية مشغل شبكات الاتصالات المتنقلة الافتراضية الشروط والأحكام والالتزامات المفروضة على كل طرف من أطراف الاتفاقية.



- (ح) البنود الخاصة بإنهاء أو تعليق الخدمة المضمنة في اتفاقية مشغل شبكات الاتصالات المتنقلة الافتراضية المبرمة، سوف يتم تطبيقها بعد إعطاء مهلة مناسبة لمعالجة المخالفات الجوهرية، مع الأخذ في الاعتبار متطلبات استمرارية تقديم الخدمة وحفظ حقوق المشتركين.
- (ط) يجب أن تتضمن اتفاقية مشغل شبكات الاتصالات المتنقلة الافتراضية بنوداً تغطي مدة صلاحية وتعليق وإنهاء الخدمات الواردة في الاتفاقية، كما يجب أن تتضمن الحماية اللازمة لمشاركي تلك الشبكات.
- (ي) يجب أن تتضمن الاتفاقيات الإجراءات المتبعة لحل النزاعات أو التصعيد بما في ذلك اللجوء للهيئة للإرشاد أو لتسوية النزاعات.

٢-٧ التشغيل

- (أ) يجب أن تكون توقعات الطلب التي يقدمها مشغل شبكات الاتصالات المتنقلة الافتراضية غير ملزمة، ويجب أن يكون الحد الأدنى للشراء الذي يحدده مقدم الخدمة ذو البنية التحتية المضيف مبرراً بطريقة موضوعية ومناسبة ومعقولة.
- (ب) يجب أن تتضمن اتفاقية مشغل شبكات الاتصالات المتنقلة الافتراضية إجراءات التغيير للخدمات الجديدة أو المعدلة أو الموسعة أو المحسنة.
- (ج) يجب أن تسمح كافة عمليات التخطيط والتوقعات والإمداد والطلبات الموضحة في اتفاقية مشغل شبكات الاتصالات المتنقلة الافتراضية، بالوقت الكافي لطرفي الاتفاقية للقيام بأي تغييرات أو تعديلات ضرورية لضمان تقديم واستمرارية الخدمة للمشاركين بطريقة منضبطة.
- (د) يحق لمشغل شبكات الاتصالات المتنقلة الافتراضية توفير موارده من شرائح الاتصال (SIM) والأجهزة الطرفية، على أن تكون تلك الموارد مطابقة للمعايير المعتمدة من الهيئة، ولا يحق لمقدم الخدمة ذي البنية التحتية المضيف إخضاعها لأي اختبارات إضافية أو أي موافقات من قبله.
- (هـ) يلتزم مقدم الخدمة ذو البنية التحتية المضيف بضمان توفير خدمات الفوترة ومراجعة الحسابات في أوقات محددة وبشكل دقيق، ويشمل ذلك تقديم سجلات تفاصيل المكالمات لمشغل شبكات الاتصالات المتنقلة الافتراضية بصيغة قياسية معتمدة يقبلها مشغل شبكات الاتصالات المتنقلة الافتراضية، وتسمح له أو لأي طرف مستقل آخر القيام بكافة جوانب عمليات الفوترة والمطابقة والتسوية المطلوبة.
- (و) يجب توفير معلومات الفواتير على أساس الوقت الفعلي أو التقريبي؛ وذلك للسماح لمشغل شبكات الاتصالات المتنقلة الافتراضية أو أي طرف آخر مشارك في تقديم تلك الخدمة بالرد على استفسارات المشتركين وحل مشكلاتهم في الوقت المناسب.
- (ز) يجب أن تنص اتفاقية مشغل شبكات الاتصالات المتنقلة الافتراضية على مراقبة الأعطال والإبلاغ بدقة وفي الوقت المناسب حول تلك الأعطال من قبل مقدم الخدمة ذي البنية التحتية المضيف، وذلك في إطار الوقت الفعلي أو ما يقاربه وبشكل قياسي حسب المعايير العالمية، بالإضافة إلى عمليات علاج تلك الأعطال وآلية التصعيد.
- (ح) يجب أن تشمل اتفاقية مشغل شبكات الاتصالات المتنقلة الافتراضية على ضمان تبادل المعلومات الضرورية بين كافة الأطراف وذلك وفقاً لبنود السرية.

٣-٧ اتفاقية مستوى الخدمة

- (أ) يجب أن تحدد اتفاقية مستوى الخدمة المضمنة باتفاقية مشغل شبكات الاتصالات المتنقلة الافتراضية بوضوح كافة الخدمات المقدمة لمشغلي تلك الشبكات من قبل مقدم الخدمة ذي البنية التحتية المضيف ومؤشرات الجودة لتقديم تلك الخدمات.



- (ب) يجب أن تفي أو تفوق التزامات جودة الخدمة المضمنة باتفاقية مستوى الخدمة، أهداف الجودة المحددة بالإطار التنظيمي لجودة الخدمة المعتمد من قبل الهيئة.
- (ج) يجب أن تتضمن اتفاقية مستوى الخدمة ضمان الاستجابة خلال فترات زمنية محددة يقوم فيها مقدم الخدمة ذو البنية التحتية المضيف بإبلاغ مشغل شبكة الاتصالات المتنقلة الافتراضية بالأعطال والأخطاء والوقت المطلوب لحلها، وتحديد الالتزامات المتعلقة بذلك.

٤-٧ الأمور الفنية

- (أ) يجب على مشغل شبكات الاتصالات المتنقلة الافتراضية تقديم طلبات تخصيص الأرقام، وإذا تطلب الأمر رمز الشبكة، إلى الهيئة وذلك وفقاً للخطة الوطنية للترقيم، والالتزام بضوابط نقل الرقم.
- (ب) يجوز لمشغلي شبكات الاتصالات المتنقلة الافتراضية المرخص لهم طلب تخصيص رموز نقاط الإشارة من الهيئة وفقاً لخطة رموز نقاط الإشارة وإرشاداتها والأطر التنظيمية المعتمدة.
- (ج) يجب الالتزام بالمعايير والمقاييس المعتمدة، على سبيل المثال ما يتعلق بالربط بين الشبكات.
- (د) يجب على مشغل شبكات الاتصالات المتنقلة الافتراضية، ضمان الالتزام بالمتطلبات التنظيمية، ويجب حصوله على الدعم والمساعدة من مقدم الخدمة ذي البنية التحتية المضيف للوفاء بتلك الالتزامات، وسوف يعتمد مستوى الدعم المطلوب على نموذج الأعمال الذي يتبناه مشغل شبكات الاتصالات المتنقلة الافتراضية.
- (هـ) يجب على جميع الأطراف التعاون فيما بينهم للتصدي لعمليات الاحتيال والتزوير والاختراق ويشمل ذلك حماية المعلومات السرية لكل طرف وحماية المعلومات الشخصية للمشارك.

٥-٧ التسعير

- (أ) يجب أن توفر الأسعار هامشاً مناسباً بين سعر البيع بالجملة للخدمات المقدمة لمشغل شبكات الاتصالات المتنقلة الافتراضية وبين سعر التجزئة للخدمات المقدمة بواسطة مقدم الخدمة ذي البنية التحتية المضيف.
- (ب) في حالة عدم وجود خدمات تجزئة مكافئة لخدمة البيع بالجملة المقدمة لمشغل شبكات الاتصالات المتنقلة الافتراضية، فإنه يجب أن تكون الأسعار مبنية على التكلفة ومبررة بشكل منطقي وفعال.

٨. المراجعة المستقبلية

- ١-٨ ستقوم الهيئة بعد إصدار تراخيص مشغلي شبكات الاتصالات المتنقلة الافتراضية بمراقبة ومتابعة عملية إطلاق الخدمة، ومراقبة تطور العمليات التشغيلية لهم، ومراقبة تعزيز خدمات الاتصالات المتنقلة.
- ٢-٨ تقوم الهيئة بتقييم هذه الإرشادات وقياس مدى فاعليتها في تشجيع إقامة ترتيبات تشغيل شبكات الاتصالات المتنقلة الافتراضية في المملكة، و ستدرس الهيئة اتخاذ مزيد من الإجراءات في حال الحاجة لذلك، ومن تلك الإجراءات على سبيل المثال لا الحصر:
- (أ) وضع إرشادات أو إجراءات أو تعليمات إضافية؛
- (ب) اتخاذ إجراءات أخرى ومنها ما يلزم لحل المشكلات أو القضايا التي قد تنشأ أو تلك التي تستمر في الحدوث.

٩. الإطار التوضيحي لاتفاقية مشغل شبكات الاتصالات المتنقلة الافتراضية

- ١-٩ إن الهدف من الإطار العام للاتفاقية المبين أدناه هو لأغراض توضيحية فقط، وقد يكون هناك بعض البنود غير قابلة للتطبيق على بعض نماذج الأعمال لشبكات الاتصالات المتنقلة الافتراضية. وطالما



تم إتباع هذه الإرشادات، فإنه يجوز تغيير شكل وترتيب المحتويات شريطة أن لا يتعارض ذلك مع أنظمة الهيئة.

أ) اتفاقية إطار العمل

- المقدمة والتعريفات والتفسير.
- بدء العمل بالاتفاقية ومدتها الزمنية.
- السرية وعدم إفشاء المعلومات.
- حقوق الملكية الفكرية.
- الحقوق القانونية والحماية ونطاق المسؤوليات.
- المراجعة وحقوق التجديد والالتزامات.
- الأحكام الخاصة بخرق أو تعليق أو إنهاء الاتفاقية.
- البنود الخاصة بسلامة الموظفين وحماية الأنظمة
- الخلافات والتحكيم.
- القوة القاهرة والتخلي والتنازل.
- الممثلون المفوضون والإشعارات.
- القوانين والسلطات القضائية السائدة.

ب) اتفاقية مستوى الخدمة

- تعريفات ووصف الخدمة.
- إعدادات الخدمة.
- نطاق الخدمة المشمول وغير المشمول بالاتفاقية.
- تقديم الخدمة.
- الخصائص الفنية .
- الشروط التشغيلية.
- جودة ودرجة الخدمة.
- عقوبات عدم الالتزام بأهداف مستوى الخدمة.

ج) الجوانب الفنية

- الربط البيئي مع مقدم الخدمة ذي البنية التحتية المضيف.



- وصلات ربط الاتصال البيئي وتمير الحركة.
- الربط البيئي لشبكة التراسل.
- الربط البيئي لشبكة الإشارة.
- التزامن.
- معايير الربط.
- الأرقام.
- إمكانية نقل الأرقام.
- جودة الخدمة.

(د) العمليات التشغيلية

- إجراءات تقديم العمليات:
 - تخطيط البنية التحتية.
 - توقعات الحركة.
 - المشاركة في المواقع.
 - إجراءات الطلب.
 - التنفيذ.
- عمليات التشغيل والصيانة:
 - تشغيل الشبكة.
 - إدارة الحركة.
 - إدارة تمرير المكالمات.
 - إدارة الأعطال.
 - الاختبار التشغيلي.
 - معايير السلامة.
- عمليات الفوترة:
 - إعداد وتسوية سجلات تفاصيل المكالمات.
 - عملية الدفع.
 - التسوية.



(ه) إدارة العلاقة بين مشغل شبكات الاتصالات المتنقلة الافتراضية ومقدم الخدمة ذي البنية التحتية المضيف

- إدارة الخدمات.
- اللجنة الفنية والتنشغيلية المشتركة.
- تبادل المعلومات فيما بين مقدمي الخدمة.
- معلومات الشبكة.
- التغييرات المخطط لها في الشبكة.
- إدارة قواعد البيانات.
- حل المنازعات.

(و) الملحق: الأسعار

- الطريقة.
- الأسعار.
- المبررات مصحوبة بمعلومات مساندة.